

**ANALISIS FAKTOR PEMBENTUKAN  
PERSEPSI KARYAWAN TERHADAP  
PENERAPAN TEKNOLOGI INFORMASI PADA  
SEKTOR PERHOTELAN DI SEMARANG**



**TESIS**

**Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna  
Memperoleh derajat sarjana S-2 Magister Manajemen  
Program Studi Magister Manajemen Universitas Diponegoro**

**Oleh :  
Astri Hendraningrum  
NIM C4A000013**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCA SARJANA  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG  
2002**

**ANALISIS FAKTOR PEMBENTUKAN  
PERSEPSI KARYAWAN TERHADAP  
PENERAPAN TEKNOLOGI INFORMASI PADA  
SEKTOR PERHOTELAN DI SEMARANG**



**TESIS**

**Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna  
Memperoleh derajat sarjana S-2 Magister Manajemen  
Program Studi Magister Manajemen Universitas Diponegoro**

**Oleh :  
Astri Hendraningrum  
NIM C4A000013**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCA SARJANA  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG  
2002**



### *Sertifikasi*

Saya, Astri Hendraningrum, yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa tesis yang saya ajukan ini adalah hasil karya saya sendiri yang belum pernah disampaikan untuk mendapatkan gelar pada program magister manajemen ini ataupun pada program lainnya. Karya ini adalah milik saya, karena itu pertanggungjawabannya berada di pundak saya.

Astri Hendraningrum

13 September 2002

## **PENGESAHAN TESIS**

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa tesis berjudul :

### **ANALISIS FAKTOR PEMBENTUKAN PERSEPSI KARYAWAN TERHADAP PENERAPAN TEKNOLOGI INFORMASI PADA SEKTOR PERHOTELAN DI SEMARANG**

yang disusun oleh Astri Hendraningrum, NIM C4A000013  
telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 13 September 2002  
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Pembimbing Utama



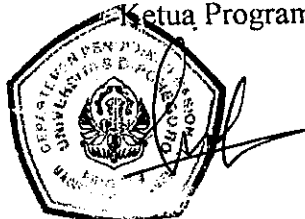
Drs. Mudji Rahardjo, SU

Pembimbing Anggota



Drs. Nugroho SBM, MS

Semarang  
Universitas Diponegoro  
Program Pascasarjana  
Program Studi Magister Manajemen  
Ketua Program



Prof.Dr. Suyudi Mangunwihardjo

Allah akan meninggikan beberapa derajat kepada orang-orang  
yang beriman dan berilmu.  
( *S. Al-Mujadalah ayat 11* )

Carilah ilmu olehmu walau sampai ke negeri Cina.  
( *HR. Ibnu Abdilbar dari Anas* )

Barangsiapa menempuh suatu jalan untuk menuntut ilmu,  
maka Allah akan memudahkan baginya jalan menuju surga  
( *HR. Muslim* )

Kecerdasan adalah kecepatan untuk memahami sesuatu,  
sedangkan kemampuan adalah kesanggupan untuk bertindak  
bijaksana dalam menghadapi segala sesuatu.  
( *Alfred North Whitehead* )

Akar dari pendidikan pahit, tapi buahnya manis  
( *Aristoteles* )

## ABSTRACT

To improve their operational efficiency and to maintain their competition in the market place, many organizations continue to invest substantially in their Information Technology (IT) capability, but how do the employees themselves view the impact and the value of IT investment? This paper considers this question in the context of the hospitality industry. More specifically, it investigates the different perception of hotel employees on the impact of IT on (a) Information Technology Investment- ITI, (b) Information Technology Usage - ITU, (c) User Satisfaction - US, (d) Employee Performance - EP and Organization Performance - OP.

The survey was done to 105 hotel employees in Semarang, Jawa Tengah, who use information technology in their daily operations, to assess their perception of the organizational impact of IT. Data collection was done through questionnaires, and the data were analyzed using the Regression Test on SPSS for Windows Release 10. From the result of the research, we can see that information technology investment has a significant influence on employee's perception ( $p = 0,031 < 0,05$ ). Information Technology Usage also proves significant ( $p = 0,027 < 0,05$ ), User Satisfaction has a significant influence ( $p = 0,021 < 0,05$ ), Employee Performance and Organization Performance also prove significant ( $p = 0,046 < 0,05$  and  $p = 0,002 < 0,05$ ). The coefficient of determination in this research is 0,640.

These results show that the variables of Information Technology Investment, Information Technology Usage, User Satisfaction, Employee Performance and Organization Performance will influence the variation of employee's perception about the investment of IT as much as 64 %. These findings suggest that even senior management may regard the investment in IT is worthwhile, there may be a divergence of opinion among the employees as to what are the real benefits of IT. In order to fully leverage the potential of their IT investment, managers should pay particular attention to shaping the views of the employees who ultimately determine whether the IT capabilities in an organization are put to use.

## ABSTRAK

Banyak organisasi dimana dalam rangka memperbaiki efisiensi pelaksanaan operasional dan untuk menjaga persaingan yang ada dalam pangsa pasar memutuskan untuk menerapkan atau menginvestasikan teknologi informasi yang difokuskan pada kemampuan untuk mengoperasikan peralatan teknologi informasi. Tetapi yang menjadi pertanyaan disini adalah bagaimana pandangan dari sudut karyawan terhadap penerapan teknologi informasi mengingat pada akhirnya yang menjadi pelaksana adalah para karyawan itu sendiri. Penelitian ini mengangkat isu mengenai pertanyaan di atas di dalam konteks industri perhotelan. Lebih spesifiknya, penelitian ini akan membahas mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi karyawan hotel tentang penerapan teknologi informasi yang diterapkan di organisasi dimana dia bekerja. Diharapkan adanya persepsi yang positif dari pihak karyawan sehingga pelaksanaan penerapan teknologi informasi dapat berjalan dengan semestinya dan mencapai hasil yang maksimal. Disini, akan diteliti mengenai investasi teknologi informasi, penggunaan teknologi informasi, kepuasan user, kinerja karyawan dan kinerja organisasi terhadap persepsi karyawan tentang penerapan teknologi informasi.

Untuk mengetahui persepsi para karyawan terhadap penerapan teknologi informasi di organisasinya, penelitian ini dilakukan terhadap 105 karyawan hotel di Semarang, Jawa Tengah, dimana mereka menggunakan teknologi informasi dalam menyelesaikan pekerjaannya sehari-hari. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dan dianalisis dengan menggunakan analisis Regresi yang diselesaikan dengan bantuan perangkat lunak *Statistical Product and Service Solution for Windows Release 10*. Dari hasil penelitian, dapat dilihat bahwa investasi teknologi informasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap persepsi karyawan ( $p=0,031<0,05$ ). Penggunaan teknologi informasi juga terbukti signifikan ( $p=0,027<0,05$ ), kepuasan user mempunyai pengaruh signifikan terhadap persepsi karyawan ( $p=0,021<0,05$ ), sedangkan kinerja karyawan dan kinerja organisasi terbukti signifikan ( $p=0,046<0,05$  dan  $p=0,002<0,05$ ). Koefisien determinasi dalam penelitian ini adalah 0,640.

Hasil di atas menunjukkan bahwa variabel investasi teknologi informasi, penggunaan teknologi informasi, kepuasan user, kinerja karyawan dan kinerja organisasi akan mempengaruhi variasi mengenai persepsi karyawan terhadap penerapan teknologi informasi sebesar 64 %. Temuan ini menyarankan kepada manajemen organisasi bahwa penerapan teknologi sangat penting dan bermanfaat, walaupun terdapat berbagai macam opini di antara karyawan dibandingkan dengan keuntungan yang diperoleh dengan menggunakan peralatan teknologi informasi. Dalam rangka memaksimalkan potensial dengan adanya penerapan teknologi informasi, para manajer harus memberikan sedikit perhatian kepada karyawan untuk membentuk sudut pandang yang positif terhadap teknologi informasi karena kemampuan mereka dalam mengoperasikannya sangat dibutuhkan bagi organisasi.

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur alhamdulillah penulis panjatkan kepada ALLAH SWT. atas segala rahmat dan karunianya sehingga tesis ini dapat selesai disusun. Penulis menyadari bahwa tesis ini tidak dapat selesai tanpa bimbingan, bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bp. Mudji Rahardjo, SU dan Bp. Nugroho SBM, MS yang telah berkenan membimbing penulis dalam penyusunan tesis ini.
2. Bp. Agus, Bp. Agung, Bp. Hendri, dan Bp. Edi yang telah memberikan ijin untuk penulis mengadakan penelitian di hotelnya.
3. Pimpinan, Pengelola, Staf Pengajar dan Staf Administrasi Program Studi Magister Manajemen Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro yang telah memberikan bekal ilmu maupun kelancaran dalam proses pembelajaran.
4. Wisnu Wardana, ST, suami tercinta dan kedua putriku tersayang Afi dan Maira yang telah memberikan dorongan dan semangat sehingga tesis ini dapat diselesaikan.
5. Bp. H. Bambang Rudjito dan Ibu Hj. Henny Rudjito, orangtuaku tersayang yang telah memberikan doa, dorongan, semangat dan membantu “momong cucu” sehingga tesis ini dapat terselesaikan.
6. Adikku tercinta, Desti Hendrastuti, S.Ked, “ Be The Best and A Good Doctor ! “.

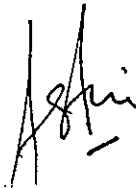


7. Teman-teman mahasiswa di Program Studi Magister Manajemen Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro angkatan XIII kelas pagi atas kebersamaan dalam kegembiraan dan kesulitan yang kita alami bersama.
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu dalam penyelesaian tesis ini.

Pada akhirnya penulis berharap semoga tesis ini dapat memperkaya khasanah kajian manajemen sumber daya manusia serta bermanfaat bagi kita.

Semarang, 13 September 2002

Penulis



Astri Hendraningrum

## DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Surat Pernyataan Keaslian Tesis .....	ii
Halaman Pengesahan .....	iii
Motto .....	iv
Abstract.....	v
Abstrak.....	vi
Kata Pengantar .....	vii
Daftar Tabel .....	xii
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Lampiran .....	xiv
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
I.1. Latar Belakang .....	1
I.2. Perumusan Masalah .....	4
I.3. Tujuan Penelitian .....	5
I.4. Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II : TELAAH PUSTAKA &amp; PENGEMBANGAN MODEL</b>	
II.1. Telaah Pustaka .....	7
II.1.1. Persepsi .....	7
II.1.2. Teknologi Informasi .....	12
II.2. Penelitian Terdahulu .....	17

II.3. Pengembangan Kerangka Berpikir Manajerial .....	23
II.4. Hipotesis.....	25

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

III.1. Jenis dan Tempat Penelitian .....	26
III.2. Jenis Data.....	26
III.3. Metode Pengumpulan Data.....	27
III.4. Metode Pengambilan Sampel.....	27
III.5. Struktur Kuesioner.....	29
III.6. Metode Analisis .....	31
III.6.1. Analisis Regresi .....	31
III.6.2. Definisi dan Satuan Pengukuran Variabel Operasional .....	31
III.6.3. Justifikasi Statistik .....	33
III.6.4. Uji Normalitas Data .....	34
III.6.5. Uji Validitas .....	35
III.6.6. Uji Reliabilitas .....	35
III.6.7. Prosedur Analisis .....	36

### **BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

IV.1. Analisis Deskriptif .....	38
IV.1.1. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia dan Jenis Kelamin.....	38
IV.1.2. Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	40
IV.1.3. Deskripsi Responden Berdasarkan Jabatan .....	41

IV.2. Uji Reliabilitas .....	42
IV.3. Uji Validitas .....	43
IV.4. Uji Asumsi .....	45
IV.4.1. Uji Normalitas Data .....	45
IV.4.2. Uji Multikolinearitas .....	46
IV.4.3. Uji Autokorelasi .....	47
IV.4.4. Uji Heteroskedastisitas .....	47
IV.5. Analisis Data Dengan Menggunakan Regresi Berganda .....	48
IV.6. Pembahasan .....	51

## **BAB V : KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN**

V.1. Kesimpulan .....	54
V.2. Implikasi Kebijakan .....	55
V.3. Keterbatasan Penelitian .....	56
V.4. Agenda Penelitian Yang Akan Datang .....	56

<b>DAFTAR REFERENSI .....</b>	<b>57</b>
-------------------------------	-----------

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

### Tabel

2.1 : Penelitian yang menunjukkan adanya hubungan yang relevan antara penerapan teknologi informasi terhadap kinerja organisasi .....	20
2.2 : Penelitian yang menunjukkan adanya hubungan negatif antara penerapan teknologi informasi terhadap kinerja organisasi .....	21
2.3 : Penelitian yang menunjukkan tidak adanya hubungan antara penerapan teknologi informasi terhadap kinerja organisasi .....	23
3.1 : Distribusi Sampel Penelitian .....	29
3.2 : Struktur Kuesioner Penelitian.....	30
3.3 : Definisi dan Satuan Pengukuran Variabel Operasional .....	32
4.1 : Kelompok Usia dan Jenis Kelamin Responden.....	39
4.2 : Kelompok Tingkat Pendidikan Responden.....	41
4.3 : Kelompok Jabatan Responden.....	42
4.4 : Kelompok Reliabilitas masing-masing Variabel .....	43
4.5 : Validitas masing-masing Item Kuesioner.....	44
4.6 : Uji Normalitas Data .....	46
4.7 : Nilai VIF masing-masing Variabel .....	47

## DAFTAR GAMBAR

### Gambar

2.1 : Kerangka Berpikir Teoritis .....	24
--	----

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : Data Hasil Uji Coba Instrumen
- Lampiran 3 : Pengujian Validitas Instrumen
- Lampiran 4 : Pengujian Reliabilitas Instrumen
- Lampiran 5 : Distribusi Data Hasil Penelitian
- Lampiran 6 : Perhitungan Regresi Linier Berganda
- Lampiran 7 : Pengujian Heteroskedastisitas
- Lampiran 8 : Uji Normalitas Data

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### ***1.1. Latar Belakang***

Dampak dari penerapan teknologi informasi di organisasi telah mendapat perhatian oleh para peneliti sejak beberapa tahun yang lalu ( Sriram et.al, 1997 ; Patnayakuni, 1997 ). Di satu sisi , teknologi informasi bisa dijadikan sarana bagi organisasi untuk meningkatkan efisiensi operasionalnya dan posisi strategis dalam rangka meningkatkan keunggulan kompetitif di lingkungan bisnis. Satu sisi yang lain, pada iklim ekonomi yang sekarang ini, banyak pertanyaan yang muncul mengenai manfaat nyata yang diperoleh dengan meningkatkan penggunaan teknologi informasi di organisasi.

Penelitian terdahulu mengenai dampak dari penerapan teknologi informasi terhadap kinerja organisasi memberikan hasil yang tidak konsisten. Literatur penelitian tidak memberikan generalisasi yang reliabel tentang hubungan antara penerapan teknologi informasi dengan perubahan - perubahan organisasional ( Mahmood,1997 ). Beberapa studi menulis bahwa ada hubungan positif diantara keduanya, sedangkan studi yang lain mengatakan bahwa tidak terdapat hubungan antara penerapan teknologi informasi dan kinerja organisasional. Hal ini diyakini bahwa ada faktor lain yang ikut berpengaruh.

Sayangnya, banyak keputusan untuk menggunakan teknologi informasi didasarkan pada rasa takut ketinggalan jaman dengan pesaing daripada pemahaman yang sebenarnya dari keuntungan yang dapat diperoleh dari



penerapan teknologi informasi bagi organisasi. Kurang pahamnya pengertian dapat menyebabkan organisasi tidak memberikan visi yang tepat bagi para pekerja, yang menggunakan teknologi informasi dalam kegiatan mereka sehari-hari, dalam rangka peningkatan teknologi informasi di organisasi. Sering penerapan teknologi informasi yang diterapkan oleh organisasi pada suatu waktu tidak dapat menghasilkan keuntungan seperti yang diharapkan pada saat diambil keputusan untuk menerapkan teknologi informasi.

Dalam rangka meningkatkan efisiensi operasional organisasi dan mempertahankan keunggulan kompetitifnya di pasaran, banyak organisasi meningkatkan kemampuan teknologi informasinya secara terus menerus. Tetapi bagaimana bila hal tersebut dilihat dari sudut pandang karyawan mengenai dampak dan arti / nilai dari penerapan teknologi informasi ? Sedangkan para karyawan tersebut mempunyai sifat individu yang heterogen. Penelitian ini akan membahas masalah tersebut di dalam konteks industri perhotelan. Lebih spesifik lagi, penelitian ini akan meneliti faktor yang membentuk persepsi dari karyawan hotel terhadap adanya penerapan teknologi informasi pada organisasinya yang diukur melalui dimensi penerapan teknologi informasi :

- a. Investasi teknologi informasi pada organisasi ( *ITI – Investment Technology Information* )
- b. Penggunaan teknologi informasi oleh karyawan ( *ITU – Information Technology Usage* )
- c. Kepuasan karyawan ( *user* ) dengan sistem informasi yang digunakan organisasi ( *US – User Satisfaction* )

- d. Perubahan-perubahan yang terjadi pada kinerja karyawan ( *EP – Employee Performance* )
- e. Perubahan tingkat kinerja organisasi, dalam hal ini kinerja perhotelan ( *HP – Hotel Performance* )

Penelitian ini dilakukan pada karyawan hotel berbintang 5 di Semarang, yaitu Hotel Grand Candi, dan hotel berbintang 4, yaitu Hotel Ciputra, Hotel Patra Jasa dan Hotel Graha Santika, dimana mereka menggunakan teknologi informasi pada kegiatan operasionalnya sehari-hari, untuk mengetahui persepsi mereka mengenai penerapan teknologi informasi di organisasinya ( hotel ). Penelitian ini penting untuk dilakukan karena melihat realitas yang ada di lapangan, karyawan yang pekerjaannya berhubungan dengan teknologi informasi, khususnya komputer, masih kurang mempunyai ketrampilan yang cukup untuk melakukan kegiatan operasionalnya sehari-hari. Banyak karyawan yang masih merasa canggung untuk melakukan pekerjaannya dengan komputer padahal hal itu wajib untuk dipahami karena berhubungan dengan tugasnya. Ada juga karyawan yang merasa bahwa penggunaan komputer justru memperlambat terselesaikannya pekerjaan karena sudah mempunyai perasaan bahwa untuk menggunakan komputer adalah sulit dan dia harus belajar dari awal untuk mengoperasikannya.

Oleh sebab itu, penelitian ini perlu untuk dilakukan karena bisa mengetahui apa pandangan karyawan terhadap penerapan teknologi informasi di tempatnya bekerja. Selain itu dapat diketahui pula faktor apa yang menyebabkan supaya karyawan bisa mendukung pelaksanaan teknologi informasi. Hal ini

karena selama beberapa tahun terakhir ini, hotel sangat bergantung pada komputer dan teknologi komunikasi untuk mengelola berbagai macam pelayanan yang disediakan, yang dibutuhkan sebagai keunggulan kompetitif dan pasar global.

## ***1.2. Perumusan Masalah***

Uraian ringkas mengenai latar belakang masalah menunjukkan bahwa karyawan hotel Grand Candi, Ciputra, Patra Jasa dan Graha Santika bersifat heterogen yang ditunjukkan dengan latar belakang pendidikan yang berbeda, umur, jenis kelamin dan posisi di hotel tempat karyawan tersebut bekerja. Dengan kondisi yang seperti ini maka akan muncul perbedaan persepsi masing-masing individu terhadap adanya penerapan teknologi informasi di hotel tempat karyawan tersebut bekerja. Diharapkan persepsi positif dari karyawan yang mendukung adanya penggunaan teknologi informasi di sektor perhotelan, karena tuntutan pelayanan dari konsumen yang bersifat informatif dan serba cepat semakin meningkat.

Dengan melihat kondisi yang ada di lapangan, maka perlu dikaji lebih dalam mengenai faktor apa yang sebenarnya membentuk persepsi para karyawan hotel memandang adanya penerapan teknologi informasi di hotelnya, yang bisa menimbulkan persepsi yang positif dan mendukung penerapan teknologi informasi dari para karyawan hotel.

Berdasarkan pada latar belakang serta pembatasan masalah di atas, maka permasalahan yang akan dijadikan fokus dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah investasi teknologi informasi berpengaruh terhadap pembentukan persepsi karyawan.
2. Apakah penggunaan teknologi informasi berpengaruh terhadap pembentukan persepsi karyawan.
3. Apakah kepuasan pemakai ( *user* ) berpengaruh terhadap pembentukan persepsi karyawan.
4. Apakah tingkat kinerja karyawan mempunyai pengaruh terhadap pembentukan persepsi karyawan.
5. Apakah tingkat kinerja organisasi ( hotel ) mempunyai pengaruh secara terhadap pembentukan persepsi karyawan.

### ***1.3. Tujuan Penelitian***

Dari penelitian ini, diharapkan ada beberapa tujuan yang dapat dicapai, yaitu :

1. Menganalisis pengaruh investasi teknologi informasi terhadap pembentukan persepsi karyawan.
2. Menganalisis pengaruh faktor penggunaan teknologi informasi terhadap pembentukan persepsi karyawan.
3. Menganalisis pengaruh kepuasan pemakai ( *user* ) terhadap pembentukan persepsi karyawan.
4. Menganalisis pengaruh tingkat kinerja karyawan terhadap pembentukan persepsi karyawan.

5. Menganalisis pengaruh tingkat kinerja organisasi terhadap pembentukan persepsi karyawan.

#### ***1.4. Manfaat Penelitian***

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Untuk industri perhotelan, penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan yang berkaitan dengan penerapan teknologi informasi di organisasinya serta bagaimana mengelola sumber daya manusia yang terlibat dalam sistem informasi dengan memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi individual sehingga perusahaan tetap mampu bersaing.
2. Sebagai kajian bahan ilmiah dari teori-teori yang didapat dan penerapannya dalam menangani sumber daya manusia yang terlibat dalam sistem informasi dengan memperhatikan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi persepsi para karyawan.

## **BAB II**

### **TELAAH PUSTAKA & PENGEMBANGAN MODEL**

Berdasarkan latar belakang penelitian serta perumusan masalah pada bab sebelumnya, maka akan menjadi lebih terarah apabila disajikan berbagai bahan acuan pustaka dan penelitian terdahulu. Bahan pustaka dan beberapa penelitian terdahulu diharapkan bisa memberi masukan untuk membahas permasalahan yang sedang diteliti.

#### ***II.1. Telaah Pustaka***

Hubungan antara teknologi informasi dan organisasi adalah hal yang kompleksitasnya tinggi. Penerapan teknologi informasi pada organisasi untuk mencapai tujuan jangka panjang, dan dapat merubah tidak hanya atribut internal tetapi juga atribut eksternal dari suatu perusahaan. Berhubung kompleksitas yang tinggi, maka penelitian ini lebih ditekankan untuk mengungkap faktor-faktor individu yang bisa berperan dalam hubungan penerapan teknologi informasi dan kinerja organisasinya.

##### **II.1.1. Persepsi**

Salah satu faktor psikologis yang mempengaruhi pembeli adalah persepsi. Persepsi dinyatakan sebagai proses menafsirkan sensasi-sensasi dan memberikan arti kepada stimuli. Persepsi merupakan penafsiran realitas dan masing-masing orang memandang realitas dari sudut perspektif yang berbeda ( Winardi, 1991 ).

Persepsi dapat diartikan juga sebagai proses seorang individu memilih, mengorganisasi dan menafsirkan masukan-masukan informasi untuk menciptakan sebuah gambar yang bermakna tentang dunia ( Kotler, 1995 ). Persepsi tergantung bukan hanya pada sifat-sifat rangsangan fisis, tetapi juga pada hubungan rangsangan dengan medan sekelilingnya dan kondisi dalam diri individu.

Wiratno ( 1998 ) menyatakan persepsi pada hakikatnya adalah proses kognitif yang dialami oleh setiap orang di dalam memahami informasi tentang lingkungannya, baik lewat penglihatan, pendengaran, penghayatan, perasaan dan penciuman. Kunci untuk memahami persepsi terletak pada pengenalan bahwa persepsi merupakan penafsiran yang unik terhadap situasi dan bukannya suatu pencatatan yang benar terhadap situasi.

Persepsi merupakan suatu proses yang didahului oleh penginderaan. Penginderaan adalah merupakan suatu proses yang diterimanya stimulus oleh individu melalui alat penerima yaitu alat indera. Namun proses tersebut tidak berhenti di situ saja, pada umumnya stimulus tersebut diteruskan oleh syaraf ke otak sebagai pusat susunan syaraf, dan proses selanjutnya merupakan proses persepsi. Karena itu proses persepsi tidak dapat lepas dari proses penginderaan, dan proses penginderaan merupakan proses yang mendahului terjadinya persepsi. Proses penginderaan terjadi setiap saat, yaitu pada waktu individu menerima stimulus yang mengenai dirinya melalui alat indera. Alat indera merupakan penghubung antara individu dengan dunia luarnya (Branca,1964 dlm Walgito,1994).

Stimulus yang mengenai individu itu kemudian diorganisasikan, diinterpretasikan, sehingga individu menyadari tentang apa yang diinderanya itu. Proses inilah yang dimaksud dengan persepsi. Jadi stimulus diterima oleh alat indera, kemudian melalui proses persepsi sesuatu yang diindera tersebut menjadi sesuatu yang berarti setelah diorganisasikan dan diinterpretasikan ( Davidoff, 1981, dlm Walgito, 1994 ). Di samping itu, menurut Moskowitz dan Orgel ( 1969 ) dalam bukunya Walgito ( 1994 ) persepsi itu merupakan proses yang *integrated* dari individu terhadap stimulus yang diterimanya. Dengan demikian dapat dikemukakan bahwa persepsi itu merupakan proses pengorganisasian, penginterpretasian terhadap stimulus yang diterima oleh organisme atau individu sehingga merupakan sesuatu yang berarti, dan merupakan aktivitas yang *integrated* dalam diri individu. Karena merupakan aktivitas yang *integrated*, maka seluruh pribadi, seluruh apa yang ada dalam diri individu ikut aktif berperan dalam persepsi itu.

Dengan persepsi individu dapat menyadari, dapat mengerti tentang keadaan lingkungan yang ada di sekitarnya, dan juga tentang keadaan diri individu yang bersangkutan. Dengan demikian dapat dikemukakan bahwa dalam persepsi stimulus dapat datang dari luar diri individu, tetapi juga dapat datang dari dalam diri individu yang bersangkutan. Bila yang dipersepsi dirinya sendiri sebagai objek persepsi, inilah yang disebut persepsi diri ( *self-perception* ). Karena dalam persepsi itu merupakan aktivitas yang *integrated*, maka seluruh apa yang ada dalam diri individu seperti perasaan, pengalaman, kemampuan berfikir, kerangka acuan, dan aspek-aspek lain yang ada dalam diri individu akan ikut



berperan dalam persepsi tersebut. Berdasarkan atas hal tersebut, dapat dikemukakan bahwa dalam persepsi itu sekalipun stimulusnya sama, tetapi karena pengalaman tidak sama, kemampuan berpikir tidak sama, kerangka acuan tidak sama, adanya kemungkinan hasil persepsi antara individu satu dengan individu yang lain tidak sama. Keadaan tersebut memberikan gambaran bahwa persepsi itu memang bersifat individual ( Davidoff, 1981 dalam Walgito, 1994).

Di depan telah dipaparkan bahwa apa yang ada dalam diri individu akan mempengaruhi dalam individu yang mengadakan persepsi, ini merupakan faktor internal. Di samping itu masih ada faktor lain yang dapat mempengaruhi dalam proses persepsi, yaitu faktor stimulus itu sendiri dan faktor-faktor lingkungan dimana persepsi itu berlangsung, dan ini merupakan faktor eksternal. Stimulus dan lingkungan sebagai faktor eksternal dan individu sebagai faktor internal saling berinteraksi dalam individu yang mengadakan persepsi.

Agar stimulus dapat dipersepsi, maka stimulus harus cukup kuat, stimulus harus melampaui ambang stimulus, yaitu kekuatan stimulus yang minimal tetapi sudah dapat menimbulkan kesadaran, sudah dapat dipersepsi oleh individu. Kejelasan stimulus akan banyak berpengaruh dalam persepsi. Stimulus yang kurang jelas, akan berpengaruh dalam ketepatan persepsi. Bila stimulus itu berujud benda-benda bukan manusia, maka ketepatan persepsi lebih terletak pada individu yang mengadakan persepsi, karena benda-benda yang dipersepsi tersebut tidak ada usaha untuk mempengaruhi yang mempersepsi. Hal tersebut akan berbeda bila yang dipersepsi itu manusia ( Walgito, 2001 ).

Mengenai keadaan individu yang dapat mempengaruhi hasil persepsi datang dari dua sumber, yaitu yang berhubungan dengan segi kejasmanian, dan yang berhubungan dengan segi psikologis. Bila sistem fisiologisnya terganggu, hal tersebut akan berpengaruh dalam persepsi seseorang. Sedangkan segi psikologis seperti yang dipaparkan di depan, yaitu antara lain mengenai pengalaman, perasaan, kemampuan berpikir, kerangka acuan, motivasi akan berpengaruh pada seseorang dalam mengadakan persepsi.

Sedangkan lingkungan atau situasi khususnya yang melatarbelakangi stimulus juga akan berpengaruh dalam persepsi, lebih-lebih bila objek persepsi adalah manusia. Objek dan lingkungan yang melatarbelakangi objek merupakan kesatuan yang sulit dipisahkan. Objek yang sama dengan situasi sosial yang berbeda, dapat menghasilkan persepsi yang berbeda.

Telah dipaparkan di depan berkaitan dengan persepsi objek yang dipersepsi dapat berada di luar individu yang mempersepsi, tetapi juga dapat berada dalam diri orang yang mempersepsi. Dalam mempersepsi diri sendiri orang akan dapat melihat bagaimana keadaan dirinya sendiri, orang akan dapat mengerti bagaimana keadaan dirinya sendiri, orang dapat mengevaluasi tentang dirinya sendiri.

Bila objek persepsi terletak di luar orang yang mempersepsi, maka objek persepsi dapat bermacam-macam, yaitu dapat berujud benda-benda, situasi, dan juga dapat berujud manusia. Bila objek persepsi berujud benda-benda disebut persepsi benda ( *things perception* ) atau juga disebut *non-social perception*,

sedangkan bila objek persepsi berujud manusia atau orang disebut persepsi sosial atau *social perception* ( Walgito, 2001 ).

Dalam individu mempersepsi benda-benda mati bila dibandingkan dengan mempersepsi manusia, terdapat segi-segi persamaan di samping terdapat segi-segi perbedaan. Adanya persamaan bila dilihat bahwa manusia atau orang itu dipandang sebagai benda fisik seperti benda-benda fisik lainnya yang terikat pada waktu dan tempat, pada dasarnya tidak berbeda. Namun karena manusia itu semata-mata bukan hanya fisik, tetapi mempunyai kemampuan-kemampuan yang tidak dipunyai oleh benda fisik lainnya, maka hal ini akan membawa perbedaan antara mempersepsi benda-benda dengan mempersepsi manusia.

### **II.1.2. Teknologi Informasi**

Sumber daya manusia merupakan sumber daya yang paling berharga bagi perusahaan. Bagaimanapun baiknya suatu sistem tetap akan ditentukan oleh kemampuan sumber daya manusianya. Sumber daya manusia merupakan faktor yang mempunyai proporsi terbesar dalam menerangkan variasi dari kinerja dibandingkan dengan strategi dan faktor-faktor ekonomi lainnya ( Hansen & Wernerfelt, 1989 ).

Implementasi teknologi informasi yang berhasil dipengaruhi juga oleh visi dan dukungan dari manajemen ( Neo, 1988 ). Dukungan tersebut terutama sekali diperlukan dari top manajemen sebagai pengambil keputusan strategis. Hal yang sangat penting diperhatikan adalah konsistensi dari dukungan yang telah diberikan. Karena itu komitmen top manajemen memainkan peranan yang penting

dalam mencapai keberhasilan penerapan teknologi informasi ( Henderson & Venkatraman, 1993 ).

Tampilan teknologi informasi yang kuat terletak pada kemampuannya untuk memfasilitasi para pegawai bekerja secara efektif dalam sebuah tim. *E-mail*, *Voice Mail*, *Computer Conferencing* dan *Video Conferencing* memungkinkan tim berkoordinasi tanpa dibatasi waktu dan jarak ( Rockart & Short, 1989 ). Untuk sampai kepada suatu sistem teknologi informasi yang kuat diperlukan biaya yang tidak sedikit. Banyak perusahaan yang permulaannya dari program riset yang memakan waktu dan biaya. Salah satu alternatif dalam mengembangkan *competitive informative technology system* adalah melalui *benchmarking* ( Hammer & Champy, 1993 ). Dengan mengikuti secara aktif praktek-praktek terbaik pada perusahaan lain, maka perusahaan tidak perlu mengeluarkan biaya yang besar untuk melakukan riset dan pengembangan. Perusahaan dapat mengadopsi sistem yang sudah berhasil diterapkan pada perusahaan lain.

Secara luas teknologi informasi diartikan sebagai segala bentuk sistem informasi yang berbasis komputer. ( Orlikowski & Gash, 1992 ). Termasuk di dalamnya *hardware* dan *software*. Pemanfaatan teknologi informasi sudah sangat luas dan mencakup hampir seluruh aspek kehidupan. Revolusi yang paling besar dalam sejarah perkembangan teknologi informasi dimulai sejak diperkenalkannya internet kepada masyarakat umum.

Pada perusahaan-perusahaan besar, penggunaan sistem informasi yang berbasis komputer hampir merupakan suatu yang mutlak. Pemanfaatan komputer diharapkan akan mempercepat proses pengambilan keputusan sehingga

perusahaan dapat mengantisipasi perubahan lingkungannya dengan cepat. Aplikasi teknologi informasi pada perusahaan sangat beragam, mulai dari penggunaan *scanner* pada *Point of Sale (POS)* sampai dengan pemanfaatannya dalam *inventory management, sales forecasting, electronic bookkeeping and reporting, human resoucer administration, energy management, communication* serta pada program-program marketing (Powell & Dent-Micallef, 1997).

Menurut Laudon (1998), internet adalah jaringan internasional dari jaringan-jaringan yang ada dimana bersifat komersial dan publikatif. Internet berhubungan dengan jaringan dari 200 negara di dunia. Lebih dari 150 milyar orang bekerja dengan internet. Diperkirakan sekitar 300 milyar orang berhubungan dengan internet di akhir tahun 2001. Sedangkan supaya perusahaan mempunyai keuntungan berhubungan dan kemudahan menggunakan teknologi internet untuk menciptakan jaringan internal perusahaan, disebut intranet.

Laudon (1998) mengatakan bahwa infrastruktur teknologi informasi terdiri atas perangkat keras komputer, perangkat lunak, teknologi penyimpanan data, jaringan dan sumber daya manusia yang dibutuhkan untuk mengoperasikan semua peralatan tersebut.

Dalam suatu tulisan, Fauziah (1994) menyatakan beberapa keuntungan yang akan diperoleh oleh suatu organisasi dengan adanya investasi dalam teknologi informasi, meliputi :

*a. Maintaining Market Share*

*Market share* merupakan parameter kunci kesuksesan kinerja para eksekutif dan dapat juga digunakan sebagai kekuatan kompetitif suatu perusahaan.

*b. Avoiding Catastrophic Losses*

Investasi yang dilakukan pada teknologi informasi dianggap sukses besar bila dapat mencegah kerugian yang besar. Secara ekonomi hal ini adalah rasional, tetapi tidak akan menciptakan pengukuran dalam profitabilitas perusahaan.

*c. Creating Greater Flexibility and Adaptability*

Teknologi informasi merupakan elemen yang esensial pada infrastruktur perusahaan yang memungkinkan perusahaan untuk tetap bertahan meskipun perubahan lingkungan sangat cepat dan tidak dapat diprediksi.

*d. Improving Responsiveness for New Product Lines*

Teknologi informasi merupakan suatu yang penting bagi perusahaan jasa yang bertujuan untuk memelihara atau mengurangi biaya, pada saat mereka melakukan ekspansi dengan membuka cabang di beberapa wilayah lain, atau dengan cara memperkenalkan produk baru.

*e. Improving Service Quality*

Teknologi informasi, bagi banyak perusahaan, merupakan elemen kritis dalam menciptakan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Teknologi informasi juga memegang peranan penting dalam meningkatkan

kepercayaan, memastikan tingkat konsistensi kinerja, meminimalkan kesalahan dan mengurangi interaksi antara personal dengan pelanggan.

*f. Enhancing Quality of Work Life*

Teknologi informasi telah membantu mengurangi beban kerja yang berat, membuat pekerjaan menjadi lebih menarik, mempersingkat siklus pelatihan dan memperbaiki moral karyawan. Tanpa adanya bantuan teknologi informasi, para profesional tidak dapat menarik personal yang berkualitas untuk memecahkan masalah yang rumit dibidangnya. Teknologi informasi juga mengelola sejumlah besar data dalam waktu yang singkat untuk meningkatkan keselamatan, keamanan personal dan kenyamanan karyawan, pelanggan dan publik.

*g. Increasing Predictability of Operations*

Teknologi merupakan suatu alat yang penting dalam memprediksi penjualan, mengendalikan persediaan, mengurangi fluktuasi. Tanpa adanya teknologi informasi, perusahaan tidak dapat beroperasi dengan *system on call* pada *system* pekerja *part time*.

Semua faktor-faktor di atas telah menunjukkan bahwa suatu organisasi pasti membutuhkan investasi di bidang teknologi informasi untuk dapat bersaing di pasar global. Teknologi dengan fungsionalitas yang selaras dengan tuntutan yang ada dalam tugas dan kemampuan individu akan membantu penyelesaian tugas dengan lebih cepat, lebih efektif, dan lebih akurat. Sistem yang berkualitas tinggi akan mempengaruhi sikap pemakai sistem bahwa sistem tersebut

mempunyai nilai kegunaan dan kepentingan yang selanjutnya akan mempengaruhi pemakai bahwa dengan menggunakan sistem tersebut tugas-tugas yang dihadapi akan selesai lebih cepat dan lebih mudah. Tugas yang dapat diselesaikan dengan lebih mudah dan cepat, karena bantuan teknologi, berarti akan meningkatkan produktivitas dan efisiensi ( kinerja ).

## ***II.2. Penelitian Terdahulu***

Penelitian terhadap hubungan antara teknologi informasi dengan kinerja perusahaan menunjukkan bahwa teknologi informasi saja tidak dapat mendorong peningkatan kinerja dan keunggulan bersaing perusahaan ( Powell & Dent-Micallef, 1997 ). Untuk melihat pengaruh dari teknologi informasi terhadap kinerja perusahaan, variabel *human resources* dan *business resources* harus ikut dipertimbangkan. Sampel dari penelitian tersebut terdiri dari 250 perusahaan ritel di Amerika Serikat dengan menggunakan data *cross section*.

Teknologi informasi tidak hanya membawa pengaruh bagi kinerja pada perusahaan-perusahaan besar. Penerapan teknologi informasi juga ikut mempengaruhi efisiensi dan daya saing pada perusahaan-perusahaan kecil ( Utomo & Dodgson, 1996 ). Penelitian tersebut dilakukan di Australia dengan mengambil sampel 291 perusahaan-perusahaan kecil. Kriteria perusahaan kecil adalah perusahaan yang mempekerjakan rata-rata lima orang pekerja. Penelitian tersebut difokuskan pada *Electronic Funds Transfer at Point of Sale ( EFTPOS )* pada perusahaan kecil.



Igbaria dan Parasuraman ( 1989 ) menguji pengaruh perbedaan individual terhadap keahlian dalam menggunakan komputer. Penelitian dilakukan terhadap 776 orang karyawan suatu universitas. Dengan menggunakan analisis regresi berganda, hasil penelitian mereka menemukan bahwa terdapat pengaruh faktor demografi ( umur, jenis kelamin dan pengalaman ) terhadap penggunaan komputer.

Penelitian oleh Sugeng dan Indriantoro ( 1998 ) menemukan bahwa terdapat hubungan yang positif antara penggunaan teknologi informasi ( *ITU* ) dengan dampak kinerja pekerja ( *EP* ). Sedangkan menurut Goodine ( 1995 ), teknologi yang sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan pemakai akan mendorong pemakai tersebut untuk memanfaatkan teknologi informasi sehingga pemakai merasa puas dengan tugas yang telah diselesaikan dengan bantuan teknologi informasi.. Sehingga pada akhirnya penggunaan teknologi informasi berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kinerja individu ( *EP* ).

Dalam penelitiannya, Darma ( 2000 ) menemukan bahwa antara kinerja pekerja dan penggunaan teknologi informasi termasuk dalam kelompok yang mempunyai korelasi kuat , begitu juga dengan kepuasan kerja dengan kinerja individual pekerja. Sedangkan investasi teknologi informasi ( *ITI* ) dengan penggunaan/pemanfaatan teknologi informasi ( *ITU* ) termasuk kelompok yang korelasinya lemah. Investasi teknologi informasi dan peningkatan kinerja organisasi ( *hotel* ) termasuk dalam kelompok yang korelasinya *moderate* ( menengah ). Hal ini menurut Darma karena ada faktor lain yang ikut berpengaruh seperti misalnya kepuasan kerja dan kinerja individual.

Sugeng dan Indriantoro ( 1998 ) meneliti bahwa terdapat hubungan yang positif antara kemudahan dalam penggunaan sistem informasi. Para pemakai akan merasa frustrasi jika pada sistem tidak ada kemudahan dalam penggunaan perangkat keras dan perangkat lunak.

Kinerja organisasi ( hotel ) dipengaruhi oleh investasi teknologi informasi ( *ITI* ) dan kinerja individual karyawan ( *EP* ). Kedua faktor tersebut berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kinerja hotel ( *HP* ) ( Darma, 2000 ). Efek dari kinerja individual lebih besar daripada faktor investasi teknologi informasi. Kemungkinan hal ini disebabkan oleh kinerja karyawan lebih berhubungan langsung dengan kinerja hotel, sedangkan investasi teknologi informasi hanya sebagai sarana dan mempengaruhi kinerja hotel secara tidak langsung.

Menurut Goodine dan Thompson ( 1995 ) yang didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Sugeng dan Indriantoro ( 1998 ), menemukan bahwa kinerja individual berpengaruh secara langsung dan secara positif mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan.

Untuk lebih memperjelas berbagai macam perspektif dalam hubungan antara penerapan teknologi informasi dengan kinerja organisasi, maka disini akan disajikan tiga tabel yang merupakan hasil-hasil penemuan peneliti terdahulu. Tabel 2.1 memperlihatkan berbagai studi yang menunjukkan adanya hubungan yang relevan antara penerapan teknologi informasi terhadap kinerja organisasi. Tabel 2.2 memperlihatkan beberapa studi yang menyatakan adanya hubungan negatif diantara kedua variabel tersebut. Sedangkan tabel 2.3 menunjukkan

beberapa studi yang menyatakan bahwa tidak ada hubungan sama sekali antara penerapan teknologi informasi dan kinerja organisasi.

**Tabel 2.1. Penelitian yang Menunjukkan Adanya Hubungan yang Relevan Antara Penerapan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Organisasi**

<i>Peneliti</i>	<i>Industri</i>	<i>Hasil Penemuan</i>
Bender ( 1986 )	Asuransi	Tingkat kinerja optimal tercapai karena penerapan teknologi informasi sekitar 15% - 25% dari total biaya operasional perusahaan.
Banker, Kauffman & Morey ( 1990 )	Makanan cepat saji ( <i>fast food</i> )	Restoran yang menggunakan teknologi dan menu makanan lebih banyak menunjukkan secara signifikan lebih baik dalam hal penghematan biaya bahan baku.
Harris & Kats ( 1991 )	Asuransi	Perusahaan yang menerapkan teknologi informasi, lebih tinggi kinerjanya dibandingkan dengan mereka yang tidak menggunakan.
Weill ( 1992 )	Manufakturing	Penerapan teknologi informasi berhubungan secara positif dengan kinerja organisasi.
Santos, Peffers & Mauer ( 1993 )	Keuangan & Manufakturing	Nilai pasar dari perusahaan bereaksi positif terhadap pemberitahuan penerapan teknologi informasi oleh

Mahmood ( 1994 )	81 Perusahaan Komputer	organisasi.  Perusahaan dengan grup yang efisien mempunyai tingkat pengembalian yang lebih tinggi terhadap investasi teknologi informasi dibanding dengan mereka yang tidak mempunyai grup efisien.
Raymond, Pare & Bergeron ( 1995 )	Manufakturing	Penggunaan teknologi informasi positif terhadap kinerja organisasi.
Lubbe, Parker & Hoad ( 1995 )	Asuransi	Hubungan yang positif ditemukan antara indeks komputerisasi dan rasio keuangan.
Siram, Stump & Banerjee ( 1997 )	<i>Purchasing</i>	Hubungan positif ditemukan antara penggunaan teknologi pada pembelian, yang direpresentasikan oleh tiga komponen yaitu sistem komputer, aplikasi yang spesifik dan komunikasi penjual.
Rai, Patnayakuni & Panayakuni ( 1997 )	<i>Purchasing</i>	Penerapan teknologi informasi membuat kontribusi positif pada output perusahaan dan produktivitas pekerja.

Sumber : Gede Sri Darma, *Gajah Mada International Journal of Business*, May 2000, vol.2,no.2

**Tabel 2.2 Penelitian yang Menunjukkan Adanya Hubungan Negatif Antara Penerapan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Organisasi**

<i>Peneliti</i>	<i>Industri</i>	<i>Hasil Penemuan</i>
Cron & Sobol ( 1983 )	Perusahaan perangkat lunak	Perusahaan yang banyak menggunakan komputer mempunyai kinerja keuangan yang lemah.
Roach ( 1988 )	Keuangan	Penerapan teknologi informasi mempunyai efek yang negatif dan disfungsional terhadap kinerja organisasi.
Kauffman & Weill ( 1989 )	Manufakturing	Terjadi hubungan negatif karena penerapan teknologi informasi hanya memberikan sedikit kontribusi nilai.
Weill ( 1992 )	Manufakturing	Strategi penerapan teknologi informasi mempunyai hubungan yang negatif terhadap kinerja organisasi.
Hitt & Brynjolfsson ( 1996 )	Keuangan	Hubungan negatif terjadi antara dana untuk komputer dengan tingkat pengembalian yang rendah setidaknya dalam satu tahun.

*Sumber : Gede Sri Darma, Gajah Mada International Journal of Business, May 2000, vol.2,no.2*

**Tabel 2.3. Penelitian yang Menunjukkan Tidak Ada Hubungan Antara Penerapan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Organisasi**

<i>Peneliti</i>	<i>Industri</i>	<i>Hasil Penemuan</i>
Turner ( 1985 )	Bank	Tidak ada hubungan antara kinerja organisasi dengan pemrosesan data dengan komputer.
Strassmann ( 1985 )	Perusahaan jasa	Tidak ada hubungan yang signifikan antara kinerja perusahaan yang tinggi dengan penerapan teknologi informasi.
Santos, Peffers & Mauer ( 1993 )	Keuangan & Manufacturing	Tidak ada tingkat pengembalian yang disebabkan oleh penerapan teknologi informasi.

*Sumber : Gede Sri Darma, gajah Mada International Journal of Business, may 2000, vol.2, no.2*

### ***II.3. Pengembangan Kerangka Berpikir Manajerial***

Berdasarkan hasil-hasil penelitian terdahulu seperti yang telah dijelaskan sebelumnya serta literatur yang mendukung, maka dapat dilihat bahwa sumber daya manusia mempunyai peran penting terhadap kesuksesan penerapan teknologi informasi. Kerangka berpikir manajerial disini didasarkan pada dasar pemikiran Darma ( 2000 ) yang akan melihat apa faktor yang mempengaruhi persepsi para karyawan yang terdiri dari investasi teknologi informasi, penggunaan teknologi informasi, kepuasan pemakai, kinerja karyawan dan kinerja organisasi. Dengan kata lain dapat dirumuskan bahwa pembentukan persepsi karyawan merupakan fungsi dari investasi teknologi informasi, penggunaan teknologi informasi, kepuasan pemakai, kinerja karyawan dan kinerja hotel, atau dapat ditulis :

$$Y = f ( Inv, Pgn, Kps, Kry, Htl ).....( 2.1 )$$

dimana :

Y = persepsi karyawan

Inv = tingkat investasi teknologi informasi

Pgn = tingkat penggunaan teknologi informasi

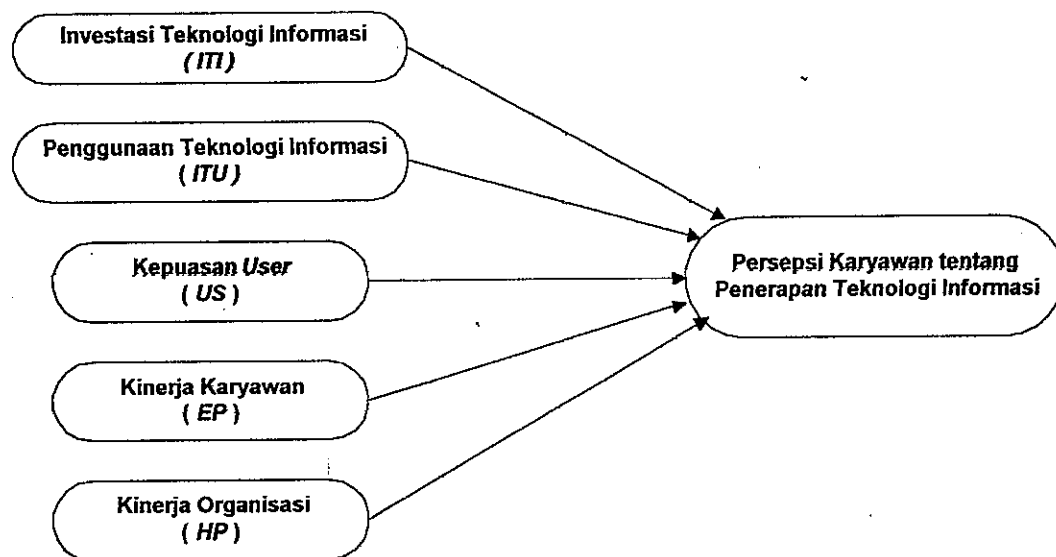
Kps = tingkat kepuasan karyawan pemakai ( *user* )

Kry = tingkat kinerja karyawan

Htl = tingkat kinerja hotel

Oleh karena itu, kerangka berpikir manajerial dapat kita lihat sebagai

berikut :



**Gambar 2.1 Kerangka Berpikir Manajerial**

#### ***II.4. Hipotesis***

Berdasar kepada latar belakang dan perumusan masalah serta telaah pustaka dan kerangka berpikir manajerial, dapat dirumuskan hipotesis untuk dilakukan pengujian lebih lanjut sebagai berikut :

H1 : Ada pengaruh positif antara investasi teknologi informasi terhadap persepsi karyawan tentang penerapan teknologi informasi.

H2 : Ada pengaruh positif antara penggunaan teknologi informasi terhadap persepsi karyawan tentang penerapan teknologi informasi.

H3 : Ada pengaruh positif antara kepuasan user terhadap persepsi karyawan tentang penerapan teknologi informasi.

H4 : Ada pengaruh positif antara tingkat kinerja karyawan terhadap persepsi karyawan tentang penerapan teknologi informasi.

H5 : Ada pengaruh positif antara tingkat kinerja organisasi terhadap persepsi karyawan tentang penerapan teknologi informasi.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### ***III.1. Jenis dan Tempat Penelitian***

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor mana yang mempengaruhi persepsi karyawan hotel berbintang 5 dan 4 di Semarang terhadap penerapan teknologi informasi di hotel-hotel tersebut. Di Semarang terdapat satu hotel berbintang 5 yaitu Hotel Grand Candi, dan tiga hotel berbintang 4 yaitu Hotel Patra Jasa, Hotel Graha Santika dan Hotel Ciputra. Untuk memenuhi variasi dari karakteristik responden karyawan hotel berbintang 5 dan 4 di Semarang maka diharapkan sampel dari karyawan hotel-hotel tersebut dapat mewakili populasinya.

Pertimbangan peneliti untuk memilih lokasi pengambilan sampel di Semarang adalah karena pertimbangan bahwa hotel berbintang 5 dan 4 di Semarang sudah menerapkan penggunaan teknologi informasi untuk kegiatan operasionalnya.

#### ***III.2. Jenis Data***

Data yang akan dipakai untuk penyusunan penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari lapangan melalui kuesioner terhadap responden karyawan hotel berbintang 5 dan 4 di Semarang, dengan menggunakan daftar pertanyaan ( kuesioner ) yang telah dipersiapkan.

Data sekunder diperoleh dari kajian literatur, laporan-laporan atau hasil kajian dari berbagai sumber yang relevan.

### ***III.3. Metode Pengumpulan Data***

Metode pengumpulan data yang akan dipakai dalam penelitian ini adalah :

1. Wawancara, yaitu dengan menyebarkan kuesioner mengenai dimensi penerapan teknologi informasi yang sudah disiapkan terhadap karyawan hotel yang berhubungan dengan komputer ( *user* ).
2. Observasi adalah cara pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara cermat dan sistematis terhadap penerapan teknologi informasi di masing-masing daerah penelitian.
3. Studi pustaka dari buku literatur, majalah, jurnal dan makalah yang mendukung penelitian, sehingga diharapkan dengan landasan teori yang kuat akan diperoleh kesimpulan yang berbobot ilmiah.

### ***III.4. Metode Pengambilan Sampel***

Target grup yang terpilih untuk penelitian ini adalah pekerja hotel di Semarang, yang sehari-harinya menggunakan komputer untuk menyelesaikan pekerjaannya. Mereka termasuk yang bekerja di *front office* maupun yang ada di *back office* dalam manajemen. Dalam hal pemesanan hotel ( *reservation* ) dan perhitungan keuangan ( *accounting* ) para pekerja menggunakan bermacam jenis aplikasi komputer dalam bekerja sehari-hari. Jadi, diperkirakan perbedaan situasi kerja akan memberikan respon yang lebih representatif pada survei. Hanya hotel

dengan bintang 5 dan bintang 4 di Semarang yang dijadikan subyek dalam penelitian ini. Karena hotel-hotel tersebut memiliki peralatan lengkap untuk fasilitas teknologi informasi. Demikian juga dengan para pekerjanya, pekerja di hotel berbintang 5 dan 4 lebih banyak yang bekerja menyelesaikan tugasnya dengan komputer.

Sumber data primer sebagian besar diperoleh dari hasil wawancara ( kuesioner yang telah disebarkan ) kepada para karyawan hotel di daerah penelitian. Penelitian ini menggunakan metode pengambilan sampel secara acak proporsional. Populasi dalam penelitian ini adalah semua karyawan hotel berbintang 5 dan 4 di Semarang yang dalam pekerjaannya sehari-hari berhubungan dengan teknologi informasi seperti komputer ( *user* ). Menurut catatan dari Kantor Pariwisata Kodya Semarang, Hotel Grand Candi mempunyai total karyawan sebanyak 106 orang ( 30% karyawan *user* ), Hotel Patra Jasa mempunyai karyawan sebanyak 259 orang ( 25% karyawan *user* ), Hotel Ciputra mempunyai karyawan 200 orang ( 25% karyawan *user* ) dan Hotel Graha Santika mempunyai karyawan sebanyak 245 orang ( 20% karyawan *user* ). Dengan demikian secara ringkas distribusi sampel dari penelitian ini dapat disusun seperti tampak pada tabel 3.1.

**Tabel 3.1. Distribusi Sampel Penelitian**

Lokasi	Total	Karyawan	Proporsi	Alokasi
	Karyawan	User	( 50 % )	Sampel
<b>Hotel Grand Candi</b>	106	32	16	16
<b>Hotel Patra Jasa</b>	259	65	33	33
<b>Hotel Ciputra</b>	200	50	25	25
<b>Hotel Graha Santika</b>	245	62	31	31
<b>Total</b>	810	209	105	<b>105</b>

*Sumber : Kantor Pariwisata Kodya Semarang*

Sampel yang diambil dibatasi sebanyak 105 responden yang terdistribusi untuk Hotel Grand Candi (  $n = 16$  ), Hotel Patra Jasa (  $n = 33$  ), Hotel Ciputra (  $n = 25$  ) dan Hotel Graha Santika (  $n = 31$  ). Adapun alokasi jumlah sampel pada masing-masing daerah penelitian ini ditentukan menurut proporsi karyawan *user* ( 50 % dari total karyawan *user* ).

### **III.5. Struktur Kuesioner**

Pada penelitian ini menggunakan kuesioner yang terdiri dari lima skala. Pertanyaan-pertanyaan dari masing-masing skala diambil dari instrumen yang sama dengan yang ada pada literatur penelitian terdahulu yang sudah terukur validitasnya dan reabilitasnya yaitu untuk mengukur persepsi karyawan pada penerapan teknologi informasi di organisasi melalui investasi teknologi informasi ( *Investment Technology Information – ITI* ), penggunaan teknologi informasi oleh pekerja ( *Information Technology Usage – ITU* ), kepuasan pemakai dengan fasilitas teknologi informasi ( *User Satisfaction – US* ), tingkat kinerja pekerja

( *Employee Performance – EP* ) dan tingkat kinerja hotel ( *Hotel Performance – HP* ). Struktur dari kuesioner dapat dilihat pada tabel 3.2. Referensi utama dari penyusunan skala kuesioner dapat dilihat pada tabel 3.2..Setiap pertanyaan di kuesioner menggunakan skala Likert dari poin 1 sampai poin 5.

**Tabel 3.2. Struktur Kuesioner Penelitian**

<i>Variabel</i>	<i>Elemen Inti</i>	<i>Referensi</i>
Investasi Teknologi Informasi	Investasi perangkat keras Investasi perangkat lunak Biaya pelatihan Biaya pendukung Total investasi	Sriram, Etump & Banerhee ( 1997 )
Penggunaan Teknologi Informasi	Frekuensi penggunaan Waktu penggunaan Kritik penggunaan Jumlah tugas terselesaikan Jumlah aplikasi komputer	Igbaria & Tan ( 1997 )
Kepuasan <i>User</i> Komputer	Tersedia informasi yg tepat Informasi sesuai kebutuhan Kebutuhan laporan Kecukupan informasi Akurasi sistem komputer Kepuasan dengan akurasi Keluaran yang berguna Kejelasan informasi Mudah digunakan Informasi tepat waktu Pembaharuan informasi	Doll & Torkzadeh ( 1988 )

Kinerja Karyawan	Produktivitas Kinerja pekerja Efektivitas pekerjaan Kualitas pengambilan keputusan	Igbaria & Tan ( 1997 )
Kinerja Hotel	Tingkat hunian kamar hotel Jumlah pengunjung	Jeffrey & Hubbard ( 1994 )

### **III.6. Metode Analisis**

#### **III.6.1. Analisis Regresi**

Metode untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini akan dianalisis dengan menggunakan teknik estimasi regresi seperti yang dijelaskan oleh Gujarati ( 1995 ). Model yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan metode kuadrat terkecil biasa ( *OLS* ). Persamaan regresi diturunkan dari fungsi persepsi karyawan seperti yang dirumuskan dalam persamaan 2.1, sehingga bila ditulis persamaan ekonometrisnya sebagai berikut :

$$Y = \beta_0 + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + \beta_4X_4 + \beta_5X_5 + \mu \dots\dots\dots( 3.1. )$$

#### **III.6.2. Definisi dan Satuan Pengukuran Variabel Operasional**

Adapun kode, definisi, dan satuan pengukuran dari variabel operasional yang dipakai dalam penelitian ini dapat dilihat dalam tabel 3.3.

**Tabel 3.3. Definisi dan Satuan Pengukuran Variabel Operasional**

Variabel	Definisi
<b><i>Variabel Dependen</i></b>	
Y	Persepsi karyawan pengguna komputer ( <i>User</i> ) → dalam skala Likert *
<b><i>Variabel Independen</i></b>	
X1 Investasi Teknologi Informasi	Persepsi karyawan pengguna komputer terhadap besarnya investasi yang ditanamkan untuk menerapkan teknologi informasi ( dalam skala Likert * ).
X2 Penggunaan Teknologi Informasi	Persepsi karyawan pengguna komputer terhadap tingkat frekuensi penggunaan teknologi informasi serta pekerjaan/tugas yang dapat terselesaikan dengan bantuan komputer ( dalam skala Likert * ).
X3 Kepuasan Pemakai Komputer ( <i>user</i> )	Persepsi karyawan pengguna komputer terhadap informasi yang presisi dan akurat, tepat waktu, kejelasan informasi, dan mudah penggunaannya ( dalam skala Likert* ).
X4 Kinerja Karyawan	Persepsi karyawan pengguna komputer terhadap produktivitas dan efektivitas pekerjaan serta kualitas pengambilan keputusan ( dalam skala Likert * ).
X5 Kinerja Hotel	Persepsi karyawan pengguna komputer terhadap tingkat hunian kamar dan jumlah pengunjung ( dalam skala Likert * ).

**\*Catatan :**

Masing-masing variabel operasional akan diproduksi dari beberapa butir pertanyaan ( dimensi ) yang diukur memakai skala Likert ( Hair, Jr,et.al, 1995 ) , yang dipakai misalnya : 1 = sangat tidak setuju, 2 = tidak setuju, 3 = netral, 4 = setuju, 5 = sangat setuju.

### **III.6.3. Justifikasi Statistik**

Penggunaan model regresi berganda didasarkan kepada beberapa asumsi klasik dimana dengan terpenuhinya asumsi-asumsi tersebut maka penaksiran kuadrat terkecil ( *OLS* ) dari koefisien regresi dapat menjadi penaksir tidak bias terbaik Tiga asumsi klasik yang penting dipenuhi ( Gujarati, 1995 ) antara lain adalah : (1) tidak terdapat multikolinearitas diantara variabel-variabel penjelas, (2) Tidak terdapat adanya autokorelasi diantara variabel-variabel penjelas ( untuk data *time series* ), dan (3) tidak terdapat heteroskedastisiti ( gangguan karena variasi yang tinggi ). Oleh sebab itu, penggunaan model regresi berganda dalam analisis ini akan didahului dengan pengujian terhadap penyimpangan asumsi-asumsi klasik tersebut di atas. Pengujian yang penting juga dilakukan adalah uji kesesuaian tanda untuk mengetahui apakah hasil empiris ( dari estimasi ) sesuai dengan teori yang berlaku. Uji statistik yang dilakukan dimaksudkan untuk mengetahui dan mengevaluasi signifikansi dari parameter-parameter estimasi yang meliputi :

- a. **Uji F ( *F-test* )**, dilakukan untuk melihat bagaimana pengaruh variabel-variabel penjelas secara keseluruhan/serempak terhadap variabel dependennya ( persepsi karyawan ).



- b. Uji t ( *t-test* ), merupakan pengujian untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh masing-masing variabel penjelas ( secara individual ) terhadap variabel dependen, dengan asumsi variabel independen lainnya konstan.

Untuk menguji signifikansi dari hipotesis yang dirumuskan dapat dilakukan dengan membandingkan nilai t-hitung dengan t-tabelnya. Bila nilai t-rasio yang dihitung adalah lebih besar dari nilai t-rasio tabel, menunjukkan bahwa variabel independen yang diamati secara statistik adalah signifikan mempengaruhi variabel dependennya.

Setelah semua variabel operasional diuji signifikansinya, langkah selanjutnya adalah melakukan penginterpretasian terhadap makna statistik dari masing-masing parameter (  $\beta_i$  ). Disamping itu, dianalisis pula apakah nilai atau makna masing-masing koefisien parameter yang bersangkutan relevan atau tidak dengan teori atau intuisi atau norma yang berlaku, dengan memperhatikan tanda dari koefisien (  $\beta_i$  ) tersebut.

#### **III.6.4. Uji Normalitas Data**

Uji normalitas data dilakukan untuk mengetahui kondisi data yang ada agar dapat menentukan model analisis yang paling tepat digunakan. Karena alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Regresi Berganda maka pengujian normalitas ini mutlak diperlukan sebagai salah satu syarat pengujian data parametrik. Uji normalitas data dalam penelitian ini menggunakan uji Kolmogorov Smirnov.

### **III.6.5. Uji Validitas**

Untuk mengetahui apakah pengukuran atau pengambilan proksi dalam pengumpulan data primer ini telah sesuai dengan model yang dipakai untuk analisis data pada penelitian ini maka perlu dilakukan uji validitas. Dengan kata lain alat yang dipakai untuk analisis pada penelitian ini operasionalisasinya sampai kepada pengukuran informasi yang terkecil ( dalam hal ini dapat dilihat dari desain kuesionernya ) apakah sudah sesuai ( *valid* ). Oleh karena itu, maka sebelum melakukan survei lapangan maka kuesioner yang akan dipakai untuk media pengumpulan data akan diuji validitasnya oleh beberapa panel yang berkompeten dengan penelitian ini. Desain dan proksi /pengukuran variabel pada kuesioner setelah dievaluasi oleh tim panel yang terdiri dari : 1 orang ahli SDM, 1 orang ahli statistik dan 1 orang karyawan hotel ( responden ). Kemudian dilakukan uji coba ( *pre-test* ) untuk penyempurnaan lebih lanjut. Untuk selanjutnya setelah melalui beberapa penyempurnaan / revisi maka kuesioner baru dipakai untuk mengumpulkan data di lapangan.

### **III.6.7. Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengukur seberapa besar responden memberikan jawaban yang konsisten terhadap kuesioner yang diberikan. Syarat dari kehandalan suatu instrumen kemantapan, ketetapan atau stabilitas hasil pengamatan dengan instrumen pengukuran. Uji Reliabilitas Konsistensi Internal ( *Internal Consistency Reliability* ) digunakan dalam mengukur tingkat reliabilitas masing-masing pengukuran ( *measurement* ) yang digunakan dalam penelitian ini

### III.6.7. Prosedur Analisis

Analisis data pada penelitian ini menggunakan prosedur sebagai berikut :

1. Sebelum dilakukan analisis regresi, data dengan skala Likert dicek terlebih dahulu reliabilitasnya yaitu dari nilai cronbach alphanya (  $\alpha$  ). Menurut pengalaman peneliti terdahulu dapat dikatakan bahwa bila cronbach alpha (  $\alpha$  ) nilainya lebih besar dari 0,5 maka reabilitas datanya dapat dikatakan relatif baik. Semakin nilai  $\alpha$  mendekati 1 maka reabilitas datanya semakin baik ( Hair,Jr,et.al, 1985 ). Namun demikian dalam ilmu ekonomi dan ilmu-ilmu sosial nilai  $\alpha$  ini tidak akan mencapai 1.
2. Selanjutnya data diestimasi dengan menggunakan analisis regresi, kemudian diuji signifikansinya dengan uji t dan uji F untuk memberikan justifikasi signifikansi dari model regresi secara individual dan serentak.
3. Uji heteroskedastisiti akan dilakukan dengan menggunakan metode *Goldfeld-Quant test* yang disarankan oleh Gujarati ( 1995 ).
4. Uji multikolinearitas, untuk uji ini dapat dilakukan dengan cara ada atau tidaknya indikator terdapatnya masalah multikolinearitas. Indikator adanya multikolinearitas yang relevan ( Gujarati, 1995 ) dapat dilihat dari nilai koefisien korelasi ( R ) antar independen variabelnya ( matrik order nol ) atau dari indikator tingginya nilai  $R^2$  akan tetapi tidak ada atau sangat sedikit variabel penjelas yang signifikan ( *high  $R^2$  but few variables are significant* ). Kedua uji yang disebut terakhir diatas ( no.3 dan no.4 ) adalah untuk mengetahui apakah model empiris yang digunakan memenuhi asumsi klasik atau tidak.

Untuk menganalisis data, dalam penelitian ini digunakan bantuan perangkat lunak ( *software* ) SPSS versi 10.0 . Sehingga diharapkan pengolahan data dapat dilakukan dalam waktu yang singkat dan hasilnya lebih akurat.

## **BAB IV**

### **ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

#### ***IV.1 Analisis Deskriptif***

##### **IV.1.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia dan Jenis Kelamin**

Usia adalah salah satu faktor yang paling sering digunakan dalam penelitian yang menggunakan kuesioner terutama yang menyangkut keterangan demografi responden. Usia akan menentukan motivasi, minat dan persepsi seseorang terhadap sesuatu. Keinginan dan kemampuan seseorang akan berubah sesuai usianya. Secara logika, semakin dewasa umur seseorang maka mereka akan lebih berpikiran positif terhadap sesuatu yang baru seperti adanya teknologi informasi. Mereka akan menelaah dahulu lebih lanjut dan menganalisisnya apakah hal baru tersebut akan memberikan keuntungan bagi mereka. Jadi tidak asal berburuk sangka terhadap sesuatu yang baru sebelum mereka mengetahui apa yang sebenarnya dapat mereka peroleh darinya.

Jenis kelamin merupakan salah satu faktor demografi responden yang perlu diperhatikan. Hal ini berkaitan dengan jumlah perbandingan pria dan wanita maupun bentuk pelayanan yang tepat untuk jenis kelaminnya ( Kotler & Andreasen, 1995 ). Jenis kelamin akan menentukan cara memandang seseorang terhadap sesuatu. Pria akan memandang suatu hal secara rasional dan obyektif. Sementara itu, wanita akan memandang suatu hal cenderung emosional dan subyektif.

**Tabel 4.1 Kelompok Usia dan Jenis Kelamin Responden**

<i>Usia</i>	<i>Laki-Laki</i>	<i>Perempuan</i>	<i>Total</i>	<i>Persentase</i>
< 18 th	2	0	2	1,9
19 – 24 th	25	15	40	38,09
25 – 29 th	35	6	41	39,05
30 – 39 th	18	4	22	20,95
<b>Jumlah</b>	<b>80</b>	<b>25</b>	<b>105</b>	<b>100</b>

*Sumber : Data primer yang diolah*

Sebagian besar responden adalah karyawan dengan kelompok usia 25 – 29 tahun sebanyak 41 orang atau 39,05 %, dan dengan selisih 1 responden karyawan dengan kelompok usia antara 19 – 24 tahun sebanyak 40 orang atau 38,09 % pada urutan kedua. Analisis deskripsi di atas secara umum menunjukkan bahwa karyawan dengan umur yang relatif masih muda lebih bisa menerima hal yang baru seperti adanya teknologi informasi dalam lingkungan mereka bekerja.

Untuk perbedaan gender, responden dalam penelitian ini masih menunjukkan adanya ketidakseimbangan antara karyawan wanita dengan karyawan pria yang bekerja di industri perhotelan khususnya di Semarang. Responden terdiri atas karyawan pria sebanyak 80 orang atau 76,19 %, hal ini mencerminkan bahwa di Indonesia ( khususnya di Semarang ) banyak wanita yang memilih pekerjaan yang lain selain bekerja di hotel. Hal ini juga membuktikan tradisi Indonesia bahwa wanita lebih banyak tinggal di rumah daripada bekerja di tempat-tempat umum seperti di hotel.

#### IV.1.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Fakta menunjukkan bahwa di semua negara, bidang pendidikan merupakan salah satu bidang pembangunan sosial yang menjadi sasaran perhatian banyak kalangan. Tingkat pendidikan masyarakat sering digunakan sebagai salah satu tolok ukur kemajuan suatu bangsa. Jika rata-rata tingkat pendidikan masyarakat tersebut rendah, digolongkan sebagai masyarakat yang terbelakang atau dengan kata lain disebut tradisional. Jika masyarakat sudah mencapai tingkat pendidikan rata-rata sekolah menengah pertama, masyarakat tersebut digolongkan sebagai masyarakat yang kemajuannya sedang. Suatu masyarakat dikategorikan sebagai masyarakat maju apabila pendidikan rata-rata dari warganya sudah mencapai tingkat pendidikan sekolah menengah atas atau lebih tinggi.

Dengan demikian, jelas bahwa latar belakang pendidikan seseorang sangat mempengaruhi cara pandang seseorang terhadap sesuatu. Semakin tinggi pendidikan seseorang seharusnya mereka lebih mempunyai cara pandang yang lebih “*positive thinking*” terhadap sesuatu terutama sesuatu yang baru seperti adanya teknologi informasi. Hal ini jelas berbeda dengan cara pandang seseorang pendidikannya rendah, yang selalu curiga dan berburuk sangka terhadap sesuatu yang tidak dikenalnya. Dengan adanya penerapan teknologi informasi di organisasinya, seseorang dengan latar belakang pendidikan yang tinggi mampu untuk menerimanya dan beradaptasi serta berusaha untuk bisa mengikuti kemajuan teknologi yang dibawanya. Mereka akan mencoba terlebih dahulu apakah teknologi informasi benar-benar bisa memberikan keuntungan bagi mereka.

**Tabel 4.2 Kelompok Tingkat Pendidikan Responden**

<i>Tingkat Pendidikan</i>	<i>Jumlah</i>	<i>Persentase</i>
SLTP	18	17,14
SMU	20	19,05
D3	24	22,86
S1	43	40,95
JUMLAH	105	100

*Sumber : Data primer yang diolah*

Sebagian besar responden adalah karyawan dengan latar belakang pendidikan S1 sebanyak 43 orang atau 40,95 %. Hal ini mencerminkan bahwa industri perhotelan di Semarang dalam memilih karyawannya lebih mementingkan latar belakang pendidikan yang tinggi ( dibandingkan dengan mungkin pengalaman kerja ). Perhotelan membutuhkan tenaga kerja yang lebih professional untuk bisa bersaing dengan kompetitif, maka dipilih sumber daya manusia yang mempunyai kemampuan dan kemauan untuk terus maju, terus belajar mengikuti kemajuan teknologi yang terus berkembang. Karena dengan demikian suatu organisasi dapat bertahan hidup di tengah krisis ekonomi dan pesaing yang bertambah banyak.

#### **IV.1.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Jabatan**

Seseorang dinilai melalui kerja mereka. Orang dianggap maju dan membuat kontribusi kepada masyarakat melalui kerja mereka. Pekerjaan akan menunjukkan kelas sosial, mempengaruhi gaya hidup dan merupakan alat untuk menyampaikan prestise, kehormatan dan respek. Pekerjaan juga akan berkaitan dengan pendapatan. Pola konsumsi seseorang juga dipengaruhi oleh pekerjaannya.



**Tabel 4.3 Kelompok Jabatan Responden**

<i>Jabatan</i>	<i>Jumlah</i>	<i>Persentase</i>
Pemasaran	21	20
Keuangan	21	20
SDM	16	15,24
Receptionist / Front Desk	30	28,57
House Keeping	17	16,19
JUMLAH	105	100

*Sumber : Data primer yang diolah*

Sebagian besar responden adalah karyawan dengan jabatan sebagai receptionist / front desk sebanyak 30 orang atau 28,57 %. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan di *front desk* lebih banyak menggunakan peralatan teknologi informasi dalam menyelesaikan pekerjaannya. Mereka dituntut untuk bekerja cepat dan tepat waktu untuk melayani konsumen sehingga mereka harus mampu menguasai teknologi informasi yang banyak membantu dalam menyelesaikan tugasnya. Meskipun demikian, dari tabel 4.3 dapat dilihat bahwa posisi/jabatan yang lain seperti pemasaran, keuangan dan lain-lain juga banyak yang menggunakan peralatan teknologi informasi. Hal ini mengindikasikan bahwa pengaplikasian teknologi informasi sudah menyebar pada semua bagian di sektor perhotelan.

#### ***IV.2 Uji Reliabilitas***

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengukur seberapa besar responden memberikan jawaban yang konsisten terhadap kuesioner yang diberikan. Syarat

dari kehandalan suatu instrumen kemantapan, ketetapan atau stabilitas hasil pengamatan dengan instrumen pengukuran. Uji Reliabilitas Konsistensi Internal ( *Internal Consistency Reliability* ) digunakan dalam mengukur tingkat reliabilitas masing-masing pengukuran ( *measurement* ) yang digunakan dalam penelitian ini terhadap 30 responden awal. Selanjutnya dilakukan estimasi keseluruhan tes dengan formula Cronbach Alpha. Hasil reliabilitas dari masing-masing variabel dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 4.4 Reliabilitas masing-masing variabel**

<i><b>Variabel</b></i>	<i><b>Alpha</b></i>	<i><b>Keterangan</b></i>
Persepsi tentang Penerapan Teknologi Informasi	0,7076	Reliabel
Investasi Teknologi Informasi	0,8208	Reliabel
Penggunaan Teknologi Informasi	0,8970	Reliabel
Kepuasan Pemakai ( <i>User</i> )	0,8930	Reliabel
Kinerja Karyawan	0,9028	Reliabel
Kinerja Organisasi ( <i>Hotel</i> )	0,6036	Reliabel

*Sumber : Data primer yang diolah*

Kesimpulan dari uji reliabilitas ini bahwa alat kuesioner ini sebagai instrumen pengukur yang dapat digunakan untuk mengukur variabel-variabel di atas.

### ***IV.3 Uji Validitas***

Uji validitas instrumen dilakukan untuk menentukan kesahihan dari masing-masing item kuesioner untuk tiap-tiap indikator. Pengujian validitas item kuesioner dilakukan terhadap 30 responden sebagai penelitian awal. Hasil

pengujian validitas instrumen dengan korelasi product moment untuk tiap-tiap item kuesioner dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 4.5 Validitas masing-masing item kuesioner**

<i>Konstruk</i>	<i>R</i>	<i>R kritis</i>	<i>Keterangan</i>
Persepsi tentang Penerapan Teknologi Informasi			
- Item 1	0,657	0,361	Valid
- Item 2	0,737	0,361	Valid
- Item 3	0,667	0,361	Valid
- Item 4	0,687	0,361	Valid
- Item 5	0,655	0,361	Valid
Investasi Teknologi Informasi			
- Item 1	0,784	0,361	Valid
- Item 2	0,828	0,361	Valid
- Item 3	0,790	0,361	Valid
- Item 4	0,714	0,361	Valid
- Item 5	0,701	0,361	Valid
Penggunaan Teknologi Informasi			
- Item 1	0,872	0,361	Valid
- Item 2	0,805	0,361	Valid
- Item 3	0,865	0,361	Valid
- Item 4	0,876	0,361	Valid
- Item 5	0,801	0,361	Valid
Kepuasan User Komputer			
- Item 1	0,749	0,361	Valid
- Item 2	0,671	0,361	Valid
- Item 3	0,782	0,361	Valid
- Item 4	0,667	0,361	Valid
- Item 5	0,745	0,361	Valid
- Item 6	0,801	0,361	Valid
- Item 7	0,679	0,361	Valid

- Item 8	0,695	0,361	Valid
- Item 9	0,614	0,361	Valid
- Item 10	0,774	0,361	Valid
- Item 11	0,475	0,361	Valid
<b>Kinerja Karyawan</b>			
- Item 1	0,885	0,361	Valid
- Item 2	0,779	0,361	Valid
- Item 3	0,900	0,361	Valid
- Item 4	0,930	0,361	Valid
<b>Kinerja Organisasi ( hotel )</b>			
- Item 1	0,846	0,361	Valid
- Item 2	0,847	0,361	Valid

*Sumber : Data primer yang diolah*

Kesimpulan dari uji validitas ini bahwa tiap item dari masing-masing kuesioner layak digunakan untuk pengujian variabel-variabel di atas.

#### ***IV.4 Uji Asumsi***

##### **IV.4.1 Uji Normalitas Data**

Uji normalitas data dilakukan untuk mengetahui kondisi data yang ada agar dapat menentukan model analisis yang paling tepat digunakan. Karena alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Regresi Berganda maka pengujian normalitas ini mutlak diperlukan sebagai salah satu syarat pengujian data parametric. Uji normalitas data dalam penelitian ini menggunakan uji Kolmogorov Smirnov. Hasil pengujian normalitas univariat terhadap masing-masing variabel dengan uji Kolmogorov Smirnov dapat dilihat pada tabel 4.6 di bawah ini.

**Tabel 4.6 Uji Normalitas Data**

<i>Variabel</i>	<i>P</i>	<i>Keterangan</i>
Persepsi tentang Penerapan Teknologi Informasi	0,122	Normal
Investasi Teknologi Informasi	0,119	Normal
Penggunaan Teknologi Informasi	0,056	Normal
Kepuasan User Komputer	0,082	Normal
Kinerja Karyawan	0,058	Normal
Kinerja Organisasi ( hotel )	0,060	Normal

*Sumber : Data primer yang diolah*

Dari uji normalitas data terlihat semua data berdistribusi normal maka tidak ada alasan untuk tidak menggunakan alat analisis regresi linier berganda guna melihat ada tidaknya pengaruh antar variabel bebas dan variabel terikatnya.

#### **IV.4.2 Uji Multikolinieritas**

Uji multikolinieritas ini bertujuan untuk mengetahui apakah tiap-tiap variabel bebas saling berhubungan secara linier. Jika ada kecenderungan adanya multikolinieritas maka salah satu variable memiliki gejala multikolinieritas harus dihilangkan. Pengujian adanya multikolinier ini dapat dilakukan dengan menggunakan nilai VIF ( *Variance Inflation Factor* ). Jika nilai ini mendekati 1 (  $< 5$  ) maka dapat disimpulkan bahwa antar variabel bebas tidak memiliki kecenderungan terjadi multikolinier.

Dari hasil pengujian SPSS diperoleh nilai VIF untuk masing-masing variabel bebas sebagai berikut :

**Tabel 4.7 Nilai VIF masing-masing variable**

<i>Variabel Bebas</i>	<i>VIF</i>
Investasi Teknologi Informasi	2,865
Penggunaan Teknologi Informasi	2,106
Kepuasan User Komputer	2,311
Kinerja Karyawan	1,893
Kinerja Organisasi ( hotel )	1,337

*Sumber : Data primer yang diolah*

Dari hasil di atas terlihat nilai VIF untuk semua variable bebas lebih kecil dari 5. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi linier berganda adalah bebas dari multikolinieritas.

#### **IV.4.3 Uji Autokorelasi**

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya kesalahan pengganggu ( *error term* ) pada periode sebelumnya dengan kesalahan pengganggu pada periode berikutnya. Karena di dalam penelitian ini menggunakan data yang *cross section* bukan *time series* maka uji autokorelasi tidak perlu dilakukan.

#### **IV.4.4 Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas dimaksudkan untuk mendeteksi gangguan yang diakibatkan faktor dalam model tidak memiliki varians yang sama / tidak kuadrat. Jika varians dari residual dari suatu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap maka disebut homoskedastis dan jika varians berbeda disebut heteroskedastis. Model regresi yang baik adalah jika tidak terjadi heteroskedastisitas.

Pengujian heteroskedastisitas dengan prosedur Goldfeld-Quant Test terhadap 105 data yang diurutkan berdasarkan urutan untuk variabel kinerja organisasi ( HP ) karena variabel HP memiliki pengaruh tertinggi pada estimasi regresi. Dua puluh lima data tengah dihilangkan dan sisanya dibagi menjadi 2 kelompok yaitu kelompok atas dan kelompok bawah. Masing-masing terdiri dari 38 data yang kemudian diregresikan.

Nilai kuadrat residu untuk masing-masing kelompok diperoleh sebagai berikut :

$$\text{Kelompok bawah} : e^2_1 = 134,067$$

$$\text{Kelompok atas} : e^2_2 = 80,919$$

Sehingga diperoleh nilai F adalah

$$F = \frac{e^2_2}{e^2_1} = \frac{80,919}{134,067} = 0,604$$

F tabel untuk  $\alpha = 5 \%$  diperoleh nilai F ( 5,32 ) = 2,51. Maka  $F < F$  tabel dengan demikian dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi bebas dari heteroskedastisitas.

#### ***IV.5 Analisis Data Dengan Menggunakan Regresi Berganda***

Berdasarkan hasil analisis dengan regresi berganda diperoleh persamaan regresi sebagai berikut :

$$\text{PTI} = 3,671 + 0,208 \text{ ITI} + 0,135 \text{ ITU} + 0,086 \text{ US} + 0,169 \text{ EP} + 0,434 \text{ HP}$$

$$(0,095) \quad (0,060) \quad (0,037) \quad (0,084) \quad (0,137)$$

Berdasarkan hasil dari uji t untuk masing-masing variabel diperoleh hasil secara parsial Investasi Teknologi Informasi ( ITI ) mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap Persepsi tentang Penerapan Teknologi Informasi ( PTI ) dengan  $p = 0,031 < 0,05$ . Dalam hipotesa pertama ini kita dapatkan nilai kritisnya 1,83 dengan tingkat signifikansi 0,05. Karena t hitung lebih besar daripada t tabel (  $2,190 > 1,83$  ) maka tolak  $H_0$  dan menyimpulkan bahwa investasi teknologi informasi mempengaruhi pembentukan persepsi karyawan terhadap teknologi informasi. Dengan demikian jika terdapat peningkatan investasi teknologi informasi maka secara parsial akan membentuk persepsi yang positif terhadap penerapan teknologi informasi.

Secara parsial Penggunaan Teknologi Informasi ( ITU ) mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap Persepsi tentang Penerapan Teknologi Informasi ( PTI ) dengan  $p = 0,027 < 0,05$ . Disini kita dapatkan nilai t hitung sebesar 2,243. Karena t hitung lebih besar daripada t table (  $2,243 > 1,83$  ) maka kita tolak  $H_0$  dan menyimpulkan bahwa penggunaan teknologi informasi mempunyai pengaruh terhadap pembentukan persepsi karyawan terhadap teknologi informasi. Dengan demikian jika terdapat peningkatan akan penggunaan teknologi informasi maka secara parsial akan membentuk persepsi yang positif terhadap penerapan teknologi informasi.

Secara parsial Kepuasan User ( US ) mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap Persepsi tentang Penerapan Teknologi Informasi ( PTI ) dengan  $p = 0,021 < 0,05$ . Disini kita dapatkan nilai t hitung sebesar 2,342. Karena t hitung lebih besar daripada t tabel (  $2,342 > 1,83$  ) maka kita tolak  $H_0$  dan



menyimpulkan bahwa kepuasan user mempunyai pengaruh terhadap pembentukan persepsi karyawan terhadap teknologi informasi. Ini berarti jika ada peningkatan kepuasan user maka secara parsial akan membentuk persepsi yang lebih positif terhadap penerapan teknologi informasi.

Secara parsial Kinerja Karyawan ( EP ) mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap Persepsi tentang Penerapan Teknologi Informasi ( PTI ) dengan  $p = 0,046 < 0,05$ . Disini kita dapatkan nilai  $t$  hitung sebesar 2,022. Karena  $t$  hitung lebih besar daripada  $t$  tabel (  $2,022 > 1,83$  ) maka kita tolak  $H_0$  dan menyimpulkan bahwa kinerja karyawan mempunyai pengaruh terhadap pembentukan persepsi karyawan terhadap teknologi informasi. Dengan demikian bila terdapat peningkatan kinerja karyawan maka secara parsial akan membentuk persepsi yang lebih positif terhadap penerapan teknologi informasi.

Secara parsial Kinerja Organisasi ( HP ) mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap Persepsi tentang Penerapan Teknologi Informasi ( PTI ) dengan  $p = 0,002 < 0,05$ . Disini kita dapatkan nilai  $t$  hitung sebesar 3,159. Karena  $t$  hitung lebih besar daripada  $t$  tabel (  $3,159 > 1,83$  ) maka kita tolak  $H_0$  dan menyimpulkan bahwa kinerja organisasi mempunyai pengaruh terhadap pembentukan persepsi karyawan terhadap teknologi informasi. Dengan demikian jika terjadi peningkatan kinerja organisasi maka secara parsial akan mempengaruhi pembentukan persepsi yang positif terhadap penerapan teknologi informasi.

Sedangkan besarnya nilai  $R^2$  sebesar 0,640, hal ini menunjukkan bahwa variabel Investasi Teknologi Informasi, Penggunaan Teknologi Informasi, Kepuasan User, Kinerja Karyawan dan Kinerja Organisasi akan mempengaruhi variasi terhadap Persepsi tentang Penerapan Teknologi Informasi sebesar 64 %. Sedangkan sisanya 36 % dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Dari uji ANOVA atau F test, didapat F hitung adalah 35,167 dengan tingkat signifikansi 0,000. Karena probabilitas ( 0,000 ) jauh lebih kecil dari 0,05, maka model regresi bisa dipakai untuk memprediksi atau mengetahui persepsi karyawan terhadap penerapan teknologi informasi di organisasinya. Atau bisa dikatakan bahwa Investasi Teknologi Informasi, Penggunaan Teknologi Informasi, Kepuasan User, Kinerja Karyawan dan Kinerja Organisasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap pembentukan persepsi karyawan terhadap penerapan teknologi informasi.

#### ***IV.6 Pembahasan***

Dari hasil penelitian diperoleh hasil yang sesuai dengan hipotesis penelitian. Pertama, dari hasil analisis diperoleh adanya pengaruh positif yang signifikan pada Investasi Teknologi Informasi terhadap Persepsi tentang Penerapan Teknologi Informasi. Hal ini dikarenakan dengan adanya peningkatan atau penambahan investasi teknologi informasi akan menyebabkan karyawan akan mempunyai persepsi yang positif terhadap penerapan teknologi informasi karena akan lebih membantu penyelesaian pekerjaannya. Investasi yang dimaksudkan

disini adalah pengadaan perangkat keras dan perangkat lunak untuk mendukung pelaksanaan teknologi informasi. Pihak perusahaan jangan asal menyediakan perangkat keras dan perangkat lunak yang tidak terjamin kehandalannya. Peralatan tersebut harus benar-benar bisa mendukung para karyawan untuk menyelesaikan pekerjaannya secara memuaskan.

Kedua, hasil analisis diperoleh adanya pengaruh positif yang signifikan pada Penggunaan Teknologi Informasi terhadap Persepsi tentang Penerapan Teknologi Informasi. Hal ini disebabkan banyak karyawan yang merasa bila menyelesaikan pekerjaan dengan menggunakan peralatan teknologi informasi akan lebih baik hasilnya dan menghemat waktu. Dengan demikian persepsi karyawan yang terbentuk akan positif terhadap penerapan teknologi informasi.

Hasil analisis yang ketiga adalah adanya pengaruh positif yang signifikan pada kepuasan user terhadap persepsi tentang penerapan teknologi informasi. Dengan adanya peningkatan dari kepuasan user dalam menggunakan peralatan teknologi informasi maka akan terjadi pembentukan persepsi yang positif dari karyawan dan akan mendukung pelaksanaan teknologi informasi.

Keempat, hasil analisis yang diperoleh adalah adanya pengaruh positif yang signifikan pada kinerja karyawan terhadap persepsi tentang penerapan teknologi informasi. Dengan adanya teknologi informasi maka pekerjaan lebih mudah dan cepat untuk diselesaikan, layanan karyawan terhadap tamu hotel juga lebih memuaskan dengan demikian kinerja karyawan akan meningkat dan juga karyawan mempunyai persepsi yang positif terhadap penerapan teknologi informasi yang selalu mendukung pekerjaannya.

Yang terakhir, hasil analisis yang diperoleh adalah adanya pengaruh positif yang signifikan pada kinerja organisasi terhadap persepsi tentang penerapan teknologi informasi. Dengan meningkatnya kinerja karyawan maka pada akhirnya akan mempengaruhi kinerja organisasi yang juga akan meningkat lebih baik. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa penerapan teknologi informasi akan mendukung pelaksanaan organisasinya sehingga para karyawan akan mempunyai persepsi yang positif terhadap teknologi informasi.

Dari kelima faktor yang mempengaruhi pembentukan persepsi karyawan terhadap penerapan teknologi informasi, yang paling berpengaruh adalah faktor kinerja organisasi ( hotel ). Hal ini bisa diketahui dari hasil analisis regresi berganda yang menghasilkan nilai koefisien variabel kinerja organisasi ( 0,434 ) paling besar dibandingkan dengan nilai koefisien variabel yang lainnya. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa dengan melihat kinerja organisasi yang baik karena adanya penerapan teknologi informasi bisa mempengaruhi karyawan untuk memiliki persepsi yang positif untuk mendukung pelaksanaan teknologi informasi.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN**

#### ***V.1 Kesimpulan***

Kesimpulan yang dapat ditarik dari hasil penelitian yang dibahas pada bab sebelumnya adalah :

1. Data hasil penelitian dapat diestimasi dengan menggunakan persamaan regresi linier berganda yang memenuhi asumsi klasik, yaitu :  
$$PTI = 3,671 + 0,208 ITI + 0,135 ITU + 0,086 US + 0,169 EP + 0,434 HP$$
2. Ada pengaruh positif yang signifikan antara Investasi Teknologi Informasi dengan Persepsi tentang Penerapan Teknologi Informasi.
3. Ada pengaruh positif yang signifikan antara Penggunaan Teknologi Informasi dengan Persepsi tentang Penerapan Teknologi Informasi.
4. Ada pengaruh positif yang signifikan antara Kepuasan User dengan Persepsi tentang Penerapan Teknologi Informasi.
5. Ada pengaruh positif yang signifikan antara Kinerja Karyawan dengan Persepsi tentang Penerapan Teknologi Informasi.
6. Ada pengaruh positif yang signifikan antara Kinerja Organisasi dengan Persepsi tentang Penerapan Teknologi Informasi.

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa Investasi Teknologi Informasi, Penggunaan Teknologi Informasi, Kepuasan User, Kinerja Karyawan dan Kinerja Organisasi merupakan faktor yang mempengaruhi pembentukan persepsi oleh karyawan di organisasinya.

## ***V.2 Implikasi Kebijakan***

Dari hasil penelitian ini didapatkan kesimpulan bahwa untuk bisa mendapatkan dukungan pelaksanaan atas diterapkannya teknologi informasi di suatu organisasi ( hotel ) perlu diperhatikan faktor-faktor yang telah diteliti dalam penelitian ini. Investasi Teknologi Informasi, Penggunaan Teknologi Informasi, Kepuasan User, Kinerja Karyawan dan Kinerja Organisasi merupakan faktor yang mempengaruhi terbentuknya persepsi karyawan yang bertindak sebagai pelaksana atau operator. Diharapkan adanya persepsi yang positif dari karyawan terhadap penerapan teknologi informasi, sehingga pelaksanaan sistem informasi dalam suatu organisasi dapat berjalan dengan baik dan semestinya.

Kinerja karyawan dan Kinerja Organisasi yang meningkat setelah adanya penerapan teknologi informasi ini juga perlu diperhatikan. Para karyawan akan menjadi lebih bersemangat bila suasana kerja menyenangkan, pekerjaan terselesaikan dengan mudah dan cepat sehingga secara keseluruhan kinerja organisasi pun akan menjadi lebih baik.

Investasi Teknologi Informasi dalam hal ini perangkat keras dan perangkat lunak yang disediakan oleh pihak perusahaan harus yang benar-benar sesuai dan bias membantu para karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya. Sehingga karyawan tidak mengalami kesulitan dalam mengoperasikannya bahkan seharusnya mereka akan merasa sangat terbantu oleh kehadiran peralatan teknologi informasi tersebut.

Untuk Penggunaan Teknologi Informasi, dalam hal ini harus diberikan penjelasan yang benar dan detail kepada para karyawan untuk selalu

menggunakan komputer untuk menyelesaikan pekerjaannya. Karena hal ini sangat menguntungkan bagi pihak organisasi yaitu pelayanan yang cepat dan tepat sedangkan bagi karyawan kinerja mereka akan meningkat lebih baik.

Kepuasan User merupakan faktor yang penting dalam pembentukan persepsi karyawan terhadap penerapan teknologi informasi ini. Karena dengan merasakan kepuasan dalam menyelesaikan pekerjaan yang dibantu oleh peralatan teknologi informasi otomatis mereka akan beranggapan bahwa dengan adanya teknologi informasi ini mereka akan bekerja lebih mudah, cepat dan tepat.

### ***V.3 Keterbatasan Penelitian***

Penelitian ini dilakukan hanya di Hotel Berbintang 5 dan Berbintang 4 di Semarang, dimana sampel penelitian sangat terbatas. Jawaban kuesioner seringkali kurang akurat karena jawaban yang tidak jujur dari responden.

Pada penelitian selanjutnya perlu kuesioner yang lebih mengarah dan memiliki reliabilitas yang tinggi.

### ***V.4 Agenda Penelitian Yang Akan Datang***

Penelitian lebih lanjut diharapkan bisa mewakili daerah penelitian yang lebih luas bukan hanya di Semarang karena perbandingan Hotel Berbintang 5 dan Berbintang 4 yang tidak seimbang. Selain itu mungkin bisa dipilih sampel yang lebih banyak mempunyai waktu kerja dengan komputer.

## DAFTAR REFERENSI

- Fauziah Aida Fitri, 1994, *Peranan Teknologi Informasi Dalam Bisnis Reengineering*, Jurnal Siasat Bisnis, Yh.II, vol.1, Juni.
- Gujarati, Damodar, 1995, *Ekonometrika Dasar*, Penerbit Erlangga.
- Goodine, Dale L., and Ronald L.Thompson, 1995, *Task Technology Fit and Individual Performance*, MIS Quarterly, June.
- Hansen and Wernerfelt,B., 1989, *Determinants of Firm Performance : The Relative Performance of Economic and Organizational Factors*, Strategic Management Journal, vol.10, no.5 .
- Henderson,J & Venkatraman, N., 1993, *Strategic Alignment : Levering IT of Transforming Organization*, IBM Systems Journal, vol.32.
- Hammer, Michael & Champy, James, 1993, *Reengineering the Corporation : A Manifesto for Business Revolution*, Harper Business, New York.
- Hair, J.R, and R.E Anderson, and L.Tahan and W.C. Black, 1995, *Multivariate Data Analysis*, Engelwood Cliffs, Prentice Hall.
- Igbaria, M., and Parasuraman, S., 1989, *A Path Analytic Study of Individual Characteristics, Computer Anxiety, and Attitudes Toward Microcomputers*, Journal of Management, 15,3.
- Kotler, Philip and Andreasen, Alan R., 1995, *Strategi Pemasaran Untuk Organisasi Nirlaba*, edisi 3, Gadjahmada University Press, Yogyakarta.
- Laudon, Kenneth C. and Jane P.Laudon, 1998, *Management Information Systems: Organization & Technology in The Networked Enterprise*, sixth edition, Prentice Hall.
- Mahmood, M.A, 1997, *How Information Technology Resources Affect Organizational Performance and Productivity*, Information Resources Management Journal ( 10), 1.
- Neo, B.S., 1988, *Factors Facilitating The Use of Information Technology for Competitive Advantage : An Exploratory Study*, Information Management, vol. 15.
- Orlikowski, W & Gash, D., 1992, *Changing Frames : Understanding Technological Change in Organization*, Massachusetts Institute of technology, Massachusetts.



- Powell, Thomas C. & Dent-Micallef, Anne, 1997, *IT As Competitive Advantage : The Role of Human, Business and Technology Resources*, Strategic management journal, vol.18, no.5.
- Rai, A, R.Patnayakui, and N.Patnayakuni, 1997, *Technology Investment and Business Performance*, Communications of the ACM ( 40 ), 7.
- Rockart,J & Short,J, 1989, IT in the 1990s : *Managing Organizational Interdependence*, Sloan Management Review, Winter.
- Sriram, V., R.L. Stump, and Banerhee, 1997, *Information Technology Investment in Purchasing : An Empirical Study of Dimensions and Antecedents*, Information and Management, 33.
- Sugeng dan Nur Indriantoro, 1998, *Peran Faktor Kecocokan Tugas-teknologi Dalam Memperoleh Pengaruh Positif Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Individual*, Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia, vol.13, no.3
- Sri Darma, Gede, 2000, *Employee Perception of The Impact of Information Technology Investment in Organizations*, Gajahmada International Journal of Business, May, vol.2, no.2.
- Utomo, Hargo & Dodgson, Mark, 2000, *The impact of IT Diffusion Within Small Firms*, Gadjah Mada International Journal of Business, vol.2, no.1.
- Winardi, 1991, *Marketing dan Perilaku Konsumen*, Penerbit Mandar Maju, Bandung.
- Wiratno, Dwi Haryono, 1998, *Pengukuran tingkat kepuasan konsumen dengan Servqual instrument*, Wahana, vol.1, no.1.
- Walgito, Bimo, 1994, *Psikologi Sosial ( Suatu Pengantar )*, Penerbit ANDI Yogyakarta.